

BAB 1

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Salah satu dari wujud hak asasi dari manusia adalah kesehatan, selain itu kesehatan adalah investasi dan suatu karunia dari Allah SWT. Sehingga menjaga dan memelihara kesehatan menjadi penting untuk dilakukan. Dalam hal ini kesehatan bukan hanya sebatas kondisi fisik serta mental yang sempurna, melainkan juga dengan kondisi sosial, ekonomi, emosional serta spiritual yang ada pada diri seseorang (Rajab, 2018). Memperoleh layanan kesehatan dengan kualitas terbaik merupakan hak bagi semua warga negara, tidak memandang kelas sosial, suku ataupun agama, dan salah satunya layanan kesehatan yang dimaksud adalah pelayanan kefarmasian di apotek.

Menurut Fei (2018), peran apoteker yang berorientasi pada produk kini sudah berubah menjadi berorientasi pada pasien. Pada Farmasi Komunitas, apoteker mempunyai peran sebagai konsultan obat untuk para dokter dan pasien yang sedang membutuhkan obat tersebut. Seorang dengan profesi apoteker diwajibkan mempunyai kemampuan dalam memberikan penjelasan tentang semua hal yang diperlukan terkait obat, misalnya saja cara konsumsi obat, efek samping, stabilitas obat pada kondisi yang berbeda, toksisitas serta dosis, serta rute penggunaan obat. Pelayanan kefarmasian dengan orientasi pada pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien, seperti yang ditunjukkan dalam hasil penelitian Minarikova (2016) dimana pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian secara interpersonal mencapai tingkat kepuasan tinggi (86,7%). Seorang apoteker mempunyai tanggungjawab yang sangat penting pada penjualan obat bebas terhadap pengguna atau pasien (Syamsuni, 2012).

Hasil penelitian El Hajj (2011) menunjukkan sebanyak 37% dari total respondennya menyetujui apoteker sudah mempunyai cukup pengetahuan serta kesediaan waktu dalam melakukan konseling terhadap permasalahan pasien. Kesimpulan itu tadi memperlihatkan, sebagian kecil saja dari masyarakat yang memahami peran apoteker dalam memantau terapi obat, skrining kesehatan dan memberikan informasi tentang obat.

Organisasi kesehatan dunia (WHO) membuat pedoman pelayanan kefarmasian dan menyarankan setiap penyelenggara mendesain minimal standar pelaksanaan kefarmasian. Praktek kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan dengan fungsi menciptakan sistem bermutu tinggi dan dilaksanakan para apoteker. Pelayanan kefarmasian bertujuan

mengadakan, menyalurkan dan memberi informasi tentang sediaan farmasi serta berbagai peralatan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan jaminan kualitas terbaik. Menurut peraturan pemerintah, standar pelayanan kefarmasian mencakup beberapa hal, yakni layanan klinik farmasi serta mengelola sediaan farmasi, beberapa alat kesehatan serta bahan satu kali pakai (Arimbawa, dkk., 2021).

Pelayanan kefarmasian merupakan sebuah layanan yang diberikan secara langsung serta tanggung jawab terhadap pengguna atau pasien yang berhubungan sediaan farmasi, yang mana dimaksudkan bisa memperoleh kepastian hasil guna peningkatan kualitas hidup pasien. Dengan demikian diperlukan suatu aturan perundang – undangan dalam standarisasi serta peningkatan kualitas pelayanan farmasi, selain itu juga untuk memberikan jaminan kepastian hukum terhadap tenaga farmasi serta perlindungan terhadap pasien dari resiko penggunaan obat – obatan yang irrasional (Kemenkes RI, 2016).

Dalam Permenkes No.73 tahun 2016 yang berkaitan dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek, disebutkan bahwa standar pelayanan farmasi dibagi jadi 2, yang pertama adalah pengelolaan sediaan farmasi, peralatan kesehatan dan bahan medis habis pakai. Kemudian yang kedua adalah pelayanan farmasi klinik. Selanjutnya di Pasal 3 ayat 2 dalam permenkes tersebut menyebutkan bahwa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai mencakup beberapa hal, yakni perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian dan pencatatan-pelaporan. Sedangkan di Pasal 3 ayat 3 dalam permenkes itu disebutkan bahwa pelayanan farmasi klinik juga mencakup beberapa hal, yakni pengkajian resep, dispensing, pelayanan informasi obat, konseling, pelayanan kefarmasian di rumah, pemantauan terapi obat dan monitoring efek samping obat.

Penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Alrosyidi (2020) memberikan kesimpulan bahwa, pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai di Apotek Pamekasan dilaksanakan apoteker dengan bantuan tenaga teknis kefarmasian. Akan tetapi didalam pelaksanaan standar pelayanan farmasi klinis, terdapat beberapa kegiatan yang sebagian besarnya belum dijalankan di 40 apotek Pamekasan, kegiatan yang dimaksud adalah dokumentasi pelayanan informasi obat, dokumentasi konseling, pelayanan kefarmasian di rumah, dokumentasi pelayanan kefarmasian di rumah, pemantauan terapi obat, dokumentasi pemantauan terapi obat dan monitoring efek samping obat. Kemudian yang berikutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Diana (2019) menunjukkan pelaksanaan standar kefarmasian yang dijalankan di apotek Kota

Palu untuk standar pengkajian resep dilaksanakan apoteker sebesar 61,6%, dispensing dilaksanakan apoteker sebesar 36,9%, pelayanan informasi obat tidak dilaksanakan sebesar 62,1%, konseling dilaksanakan apoteker sebesar 52,5%, pemantauan terapi obat tidak dilaksanakan sebesar 78,3%, monitoring efek samping tidak dilaksanakan sebesar 89,9% dan pengelolaan obat dilaksanakan apoteker sebesar 54,3%. Beberapa penjabaran kesimpulan diatas memperlihatkan masih banyak yang harus dibenahi dalam pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian.

Penelitian Arimbawa (2021) menunjukkan, kehadiran apoteker memberikan pengaruh yang signifikan terhadap implementasi *good pharmacy practice* (GPP) dengan nilai $P < 0,05$. Dengan demikian bisa diartikan apoteker yang selalu hadir di apotek dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang baik.

Seiring dengan perkembangan masyarakat serta dunia farmasi itu sendiri maka apoteker juga mempunyai tuntutan dalam hal pemenuhan kebutuhan serta kepuasan pasien ataupun masyarakat yang membutuhkan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pratiwi (2020) menunjukkan bahwa penilaian kualitas layanan kefarmasian bisa diketahui melalui persepsi masyarakat kepada layanan yang diperolehnya dalam pemenuhan harapan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan sebesar 65,45% masyarakat mempunyai tingkat kesadaran yang baik, 63,64% mempunyai persepsi baik, 59,09% mempunyai harapan yang baik dan 50% mempunyai pengalaman yang baik terhadap peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang dan Kedungbanteng, Kabupaten Banyumas. Dari hasil survei penelitian tersebut apoteker disarankan untuk memakai atribut praktik (jas atau *name tag*), hal ini bertujuan agar masyarakat lebih mudah mengenali apoteker demi meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian lainnya yang dilakukan Nita (2017) pada tahap pertama tanpa intervensi diketahui bahwa pemahaman dan pengalaman partisipan apoteker terhadap peran apoteker tidak lengkap. Asuhan kefarmasian dipahami oleh sebagian besar responden sebagai pemberian informasi obat kepada pasien. Harapan responden terhadap peran apoteker dan asuhan kefarmasian sangat tinggi. Harapan serta pengalaman responden pada peran apoteker di apotek rendah dimana sebagian besar responden tidak merasakan pelayanan kefarmasian selain memperoleh obat.

Pelaksanaan pelayanan farmasi klinik yang baik dapat berujung pada kepuasan pasien sehingga mampu mempengaruhi keinginan pasien untuk membayar jasa yang sudah didupakannya (*willingness to pay*) seperti yang ditunjukkan dalam hasil penelitian Fei (2018) dimana lebih dari separuh responden (54,4%) memiliki persepsi bahwa peran

apoteker hanya sebagai penyedia obat dan 66,6% responden memiliki persepsi bahwa peran apoteker adalah untuk mengikuti arahan dokter. Lebih dari separuh responden (55,3%) puas dengan pelayanan penyimpanan obat dan mau membayar 5 ringgit Malaysia untuk jasa tersebut. Sedangkan penelitian yang dilakukan Harlianti (2020) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap jasa pelayanan konseling di apotek wilayah Kota Surakarta masuk pada kategori tinggi namun tidak mempengaruhi responden untuk membayar jasa pelayanan tersebut (Sig. = 0,422). Kedua penelitian tersebut menunjukkan hasil yang berbeda yang menjadi kesenjangan atau *gap* yang harus diteliti kembali.

Berdasarkan uraian masalah di atas, dapat ditarik benang merah bahwa masih ada komponen layanan kefarmasian yang belum terlaksana dengan baik, lebih dari itu ada beberapa perbedaan hasil penelitian sebelumnya harus diluruskan. *Willingness to pay* merupakan tolak ukur yang dapat digunakan untuk mengukur keuntungan tidak langsung dari pelayanan farmasi klinik sehingga penting untuk diteliti. Oleh karena itu, disusunlah penelitian yang berjudul analisis persepsi pasien tentang *willingness to pay* pelayanan farmasi klinik oleh apoteker di apotek Kota Banjarmasin ini.

1. 2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah persepsi pasien tentang *willingness to pay* pelayanan farmasi klinik oleh apoteker di apotek Kota Banjarmasin?

1. 3 Tujuan Penelitian

Menganalisis persepsi pasien tentang *willingness to pay* pelayanan farmasi klinik oleh apoteker di apotek Kota Banjarmasin.

1. 4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Diharapkan bisa memberi manfaat berupa pengetahuan dan wawasan tentang persepsi *willingness to pay* pasien terkait pelayanan farmasi klinik oleh apoteker di apotek Kota Banjarmasin sebagai bahan pengembangan ilmu, teknologi, metodologi, dan pembangunan nasional.

1.4.2 Manfaat praktis

a. Bagi masyarakat Kota Banjarmasin.

Manfaat yang bisa diperoleh bagi masyarakat Kota Banjarmasin adalah sebagai penambah pengetahuan dan wawasan tentang standar pelayanan farmasi klinik sehingga diharapkan masyarakat dapat lebih memahami apakah pelayanan kefarmasian yang didapatkannya sudah sesuai standar yang ditetapkan atau belum.

b. Bagi apoteker dan profesi kefarmasian.

Hasil penelitian bisa dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui persepsi pasien tentang *willingness to pay* pelayanan farmasi klinik oleh apoteker di apotek Kota Banjarmasin dalam menciptakan pelayanan farmasi klinik di apotek yang sesuai standar dan berkualitas.

c. Bagi institusi pendidikan farmasi.

Institusi pendidikan dapat menjadikan penelitian ini sebagai informasi yang berguna untuk menanamkan standar pelayanan farmasi klinik di apotek pada mahasiswa dalam rangka menciptakan tenaga kefarmasian yang handal di masa depan dan mampu meningkatkan *willingness to pay* pasien.

d. Bagi peneliti.

Manfaat yang bisa diperoleh yaitu sarana implementasi ilmu yang sudah didapatkan kepada masyarakat luas sebagai upaya menegakkan trias akademika yaitu pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.